MADRID

Más de 140.000 objetos en custodia

Carta de Servicios 2025

Oficina de Objetos Perdidos

77.846	6.519	144.522	44.407	60.899	8,2
Objetos recibidos	Objetos devueltos	Objetos en custodia	Personas atendidas	Objetos reutilizados	Satisfacción ciudadana

Datos 2024

Qué SERVICIOS te ofrecemos

> Información a la ciudadanía sobre cualquier duda o aclaración relacionada con los objetos perdidos en la ciudad de Madrid.

> Recepción de los objetos perdidos entregados por los particulares, taxis, Correos, Metro de Madrid, EMT, AENA y RENFE.

> Custodia de los objetos perdidos durante 2 años.

> Entrega de los objetos a las personas halladoras, si el propietario/a no los ha reclamado en el plazo de 2 años.

> Si los objetos no han sido retirados en 2 años, se clasifican para su aprovechamiento por la corporación, se donan, se subastan, se reciclan o se destruyen.

> Gestión de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones e información sobre su estado de tramitación.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Contestamos por correo electrónico en 1 día hábil el 92% de las **peticiones de información**. solicitadas a través del correo electrónico o la web. El 8% restante lo haremos en un plazo máximo de 2 días hábiles.
2. Damos una **segunda vida a los objetos perdidos que pueden aprovecharse**. Anualmente se da una segunda vida al 50% de los objetos.
3. Elaboramos **catálogos de objetos y enseres para cesión a unidades municipales y para donación**. Se envían al menos 16 catálogos anualmente.
4. Prestamos una **atención presencial personalizada y amable.** La valoración será igual o superior un 7,5. Las reclamaciones sobre el trato recibido no superarán el 20%.
5. **Disponemos de unas instalaciones y equipamientos adecuados.** La valoración será igual o superior a 7,5. Las reclamaciones sobre las instalaciones y equipamientos no superarán el 10%.
6. **Prestamos un servicio de calidad**. Valoración: igual o superior a 7.
7. Contestamos el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los publicamos anualmente.

Dónde puedes

Informarte madrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es .También en el teléfono gratuito 010 (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.